16 STRON EKSTRA

RAPORTUJE CJALNY

BEZPIECZNE ZAKUPY W INTERNECIE

Komputer Świat

# BEZPIECZNE ZAKUPY W INTERNECIE

- O czym musisz pamiętać, **zanim coś kupisz online**
- Jak egzekwować **prawo do odstąpienia od umowy**
- Reklamacje **towarów zakupionych przez internet**

## TO MUSISZ WIEDZIEĆ!

RADZI KANCELARIA ANDERSEN TAX & LEGAL

**Co zrobić**, gdy sprzedawca znika z internetu?

Niedozwolone **klauzule** – czy są dla nas wiążące?

Uwaga na **phishing** – radzimy, jak nie dać się naciągnąć

Jak radzić sobie z **niezamawianymi ofertami** handlowymi

# ZANIM ZROBISZ ZAKUPY

*Konsumenci posiadają znikomą wiedzę na temat przysługujących im praw. Ta* ***niewiedza przekłada się na nieustannie wysoką ilość oszustw przy zakupach online****, a przecież, zgodnie z obowiązującymi przepisami, przy umowach zawieranych na odległość konsument jest chroniony w szczególny sposób*

Zakupy w internecie często robimy szybko i bez zastanowienia. Dopiero gdy nie otrzymujemy zamówienia albo otrzymujemy przesyłkę zawierającą felerny produkt, uświadamiamy sobie, że być może padliśmy ofiarą oszustwa. A przecież można było tego uniknąć. Na co zwracać uwagę, zanim zdecydujemy się zrobić zakupy przez internet, by były bezpieczne?

## Sprawdź, od kogo kupujesz

Sprzedający powinien informować klientów o swoich danych identyfikacyjnych. Chociaż obowiązek ten wydaje się oczywisty, niektórzy przedsiębiorcy nie chcą się nimi dzielić z klientami. Brak danych sprzedawcy na jego stronie internetowej powinien stanowić sygnał ostrzegawczy. Nie bagatelizuj go! Najważniejszymi informacjami, jakie przedsiębiorca powinien nam udostępnić, są:

- Jego nazwa i dane kontaktowe (adres, numer telefonu, adres e-mail).
- Dane rejestrowe firmy: numer KRS/CEIDG, NIP oraz REGON. Przy ich użyciu można sprawdzić polskiego przedsiębiorcę, korzystając ze stron: **http://www.krs-online.com.pl** oraz **https://www.ceidg.gov.pl**.

## ZNAK ZAUFANIA EURO-LABEL

Euro-Label to europejski znak zaufania handlu elektronicznego dla Konsumentów i Sprzedawców nadawany przez działającą pod tą samą nazwą organizację. Fakt posiadania tego certyfikatu oznacza, że sklep spełnia wymogi prawa europejskiego (w tym Europejskiego Kodeksu Postępowania w Handlu Elektronicznym) i krajowego (m.in. ustawy o Prawach konsumenta). Certyfikat jest nadawany na rok. Żeby go utrzymać, sklep musi przejść ponowną weryfikację. Jeżeli twoim zdaniem sklep posługujący się tym certyfikatem nie działa prawidłowo, możesz zgłosić to do organizacji Euro-Label w formie zażalenia.

## Certyfikat gwarancją uczciwości

Staraj się wybierać zaufanych sprzedawców. Gwarancją uczciwości sprzedawcy internetowego może być posiadanie przez niego certyfikatów potwierdzających przynależność do systemu gwarantującego stosowanie dobrych praktyk (na przykład certyfikat Euro-Label) lub spełnianie standardów obsługi (znak jakości Trusted Shops). Sklep internetowy przed ich przyznaniem jest dokładnie weryfikowany. Sprawdzany jest między innymi sposób obsługi, ale również to, czy sklep działa zgodnie z prawem. Jeżeli sprzedawca został oznaczony symbolem jakości, z pewnością znajdziesz informację o tym na jego stronie internetowej. Sprzedawcy chętnie chwalą się takimi osiągnięciami.

## Nie kupuj kota w worku!

Produkty oferowane przez sklep internetowy powinny być dokładnie opisane. Przykładowo, sklep odzieżowy powinien zawsze przedstawiać oferowany produkt na zdjęciu, zaprezentować jego krótki opis, w tym informacje na temat materiału, z którego go wykonano, sposób czyszczenia, wersje kolorystyczne, dostępne rozmiary oraz tabelę rozmiarów. Księgarnia internetowa powinna natomiast krótko opisać, o czym jest oferowana przez nią książka, jaką ma oprawę i ile ma stron. Lakoniczny opis i niewyraźne zdjęcia powinny wzbudzić twoją czujność, podobnie jak bardzo niska cena. Promocje promocjami, ale jeżeli produkt jest zbyt tani w porównaniu z cenami podobnych, a nawet identycznych produktów na rynku, coś może być z nim nie tak.

**Zbyt niska cena produktu, w porównaniu z podobnymi produktami obecnymi na rynku stanowi sygnał ostrzegawczy. Warto zastanowić się nad ewentualną jakością produktu oraz innym oszustwem ze strony sprzedawcy.**

## Możliwy odbiór osobisty

Sklepy internetowe oferują różne formy realizacji zamówienia: dostawa przez kuriera pod same drzwi, odbiór paczki na poczcie lub z paczkomatu, odbiór osobisty w siedzibie sprzedającego. Sam wybierasz, jaka forma dostawy jest dla ciebie najlepsza. Zwykle stawiamy na wygodę i wybieramy dostawę do domu. Warto jednak skorzystać z możliwości odebrania zamówienia w siedzibie sprzedającego. Nie ponosisz wtedy kosztów dostawy i masz pewność, że otrzymasz przesyłkę. Do tego możesz ją na miejscu sprawdzić. Przy okazji, a może przede wszystkim, możesz też zweryfikować, czy zaplecze sprzedającego rzeczywiście istnieje.

## Płatność za pobraniem

Robiąc zakupy internetowe, cenimy sobie szybkość. Szybki wybór, szybka płatność, szybka dostawa. Do lamusa powoli odchodzą przelewy tradycyjne, nie mówiąc już o płatności za pobraniem. Coraz mniej sklepów oferuje takie formy zapłaty. Preferowany jest tak zwany szybki przelew lub płatność kartą kredytową. Tymczasem, jak się okazuje, tradycyjne formy płatności – zwłasz-

Fot. Irina Strelnikova/iStockphoto.com

# W INTERNECIE

cza płatność przy odbiorze, są najbezpieczniejsze. Płacisz dopiero, gdy przesyłka do ciebie dotrze. Co więcej, wybór płatności przy odbiorze wiąże się z szybszą realizacją zamówienia. Sprzedający może od razu wysłać przesyłkę, bo nie czeka, aż należność za nią zostanie zaksięgowana na jego rachunku bankowym.

## Sprawdź regulamin

Każdy sklep internetowy musi posiadać swój regulamin. Obowiązek taki wynika z ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

**Regulamin sklepu internetowego powinien określać między innymi:**

- warunki świadczenia usług drogą elektroniczną, w tym wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się sprzedawca;
- warunki zawierania i rozwiązywania umów;
- tryb postępowania reklamacyjnego.

Obowiązkiem sprzedawcy internetowego jest nieodpłatne udostępnienie ci regulaminu przed dokonaniem zakupów. W praktyce regulamin powinien być stale dostępny na jego stronie internetowej, by w każdej chwili można było się z nim zapoznać. Zwykle akceptujesz go przed finalizacją zamówienia, zaznaczając okienko „Oświadczam, że zapoznałem się z regulaminem sklepu internetowego i akceptuję jego treść".

**Pamiętaj! Jeżeli sklep internetowy nie ma regulaminu, oznacza to, że nie spełnia obowiązku wynikającego z przepisów prawa. Warto zastanowić się, czy robić w nim zakupy.**

## Podawaj tylko niezbędne dane

Składając zamówienie, zawsze konieczne jest udostępnienie sprzedającemu naszych danych osobowych. Należy jednak pamiętać, że nie powinien on od nas żądać innych niż te, które są niezbędne do zrealizowania zamówienia. Zwykle są to imię, nazwisko, adres dostawy, e-mail i numer telefonu. Sprzedawcy do zrealizowania zamówienia nie jest z pewnością potrzebny twój PESEL i numer dowodu osobistego. Nigdy ich nie podawaj! Przed przekazaniem sprzedającemu danych osobowych należy wcześniej zapoznać się regułami ich przechowywania (tzw. polityka prywatności), tak aby mieć pewność, że nie zostaną one wykorzystane w celach innych niż do realizacji transakcji. Przedsiębiorcy bowiem przy okazji zgody na wykorzystanie danych osobowych często sugerują wyrażenie zgody również na przetwarzanie danych osobowych w celach marketingowych czy otrzymywanie informacji handlowych za pomocą środków komunikacji elektronicznej. Zgody te mają jednak charakter dobrowolny i sprzedawca nie może uzależniać realizacji zamówienia od ich udzielenia.

## Czytaj opinie!

Fora i portale społecznościowe są zawsze najlepszym źródłem informacji – także na temat sklepów internetowych. Przed zrobieniem zakupów warto zapoznać się z publikowanymi na nich opiniami na temat sprzedającego. Uwagę powinien zwrócić brak jakichkolwiek informacji na jego temat, jak również lawina pozytywnych komentarzy opublikowanych niedawno i w krótkich odstępach czasu. Sami zadowoleni klienci? To się raczej nie zdarza. Sprzedawcy często sami wystawiają sobie laurki, żeby przekonać klientów do zakupu w ich sklepach. Na zdobycie klientów jest jednak wiele innych – uczciwych sposobów.

## ZNAK JAKOŚCI TRUSTED SHOPS

Znak jakości Trusted Shops jest oznaką bezpieczeństwa zakupów. Jeżeli sklep internetowy nie spełnia wymogów, które przesądzały o przyznaniu certyfikatu, organizacja go przyznająca może czasowo zablokować znak jakości, a nawet odebrać sprzedawcy certyfikat. Gwarancja Trusted Shops chroni cię również przed utratą dokonanej płatności w przypadku braku dostawy lub braku zwrotu środków po odstąpieniu od umowy oraz upad łości sklepu.

## *Autorki*

**MAGDALENA RYDEL**
Aplikant adwokacki w Kancelarii Andersen Tax & Legal
*magdalena.rydel@andersentaxlegal.pl*

**NATALIA GAWEŁ**
Adwokat w Kancelarii Andersen Tax & Legal
*natalia.gawel@andersentaxlegal.pl*


## ANDERSEN TAX & LEGAL, POLAND

Świadczy kompleksowe doradztwo w sprawach z zakresu ochrony praw własności intelektualnej, prawa nowych technologii oraz ochrony danych osobowych. Doradza również we wszelkich kwestiach związanych ze zwalczaniem nieuczciwej konkurencji, analizując transakcje oraz praktyki handlowe pod względem zgodności z obowiązującym prawem antymonopolowym oraz prawem ochrony konsumentów.

# PRAWO DO ODSTĄPIENIA ZAWARTEJ PRZEZ INTE

*Zgodnie z ustawą o Prawach konsumenta,* ***konsument, który zawarł umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny****. Dzięki temu ma dodatkowe 14 dni na decyzję o tym, czy zakupiony towar spełnia jego oczekiwania*

Składasz zamówienie w sklepie internetowym. Czekasz, aż przesyłka do ciebie dotrze i masz ci los... Okazuje się, że kolor spodni jest nie taki jak na zdjęciu. Do tego nieprzyjemny w dotyku materiał i jeszcze ten rozmiar – niby M, a jakby jednak XS. Sytuacja nie jest bez wyjścia. Możesz odstąpić od umowy.

## Kiedy można odstąpić od umowy?

Prawo do odstąpienia od umowy wynika z ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta. Możesz z niego skorzystać, gdy łącznie:

- Zawarłeś umowę przez internet, czyli bez fizycznej obecności ciebie i sprzedającego;
- Dokonałeś zakupów na cele prywatne, a nie związane bezpośrednio z twoją działalnością gospodarczą lub zawodową.

## Zbyt ciemny kolor – czy to wystarczający powód odstąpienia od umowy?

Od umowy zawartej przez internet możesz odstąpić bez podawania przyczyny. Zamówienie możesz więc odesłać, gdy produkt nie spełnia twoich oczekiwań albo gdy po prostu rozmyśliłeś się, bo stwierdziłeś, że jednak go nie potrzebujesz.

## 14 dni lub więcej na odstąpienie

Na odstąpienie od umowy masz 14 dni, chyba że sprzedający wydłuży ten okres. Termin zaczyna biec od momentu dostarczenia ci zamówienia. Przy jego obliczeniu nie uwzględniasz dnia, w którym przesyłka została ci doręczona. Przykładowo, jeżeli zamówiłeś w sklepie internetowym tablet, który otrzymałeś 1 października, to termin na odstąpienie od umowy upłynie 15 października. Jeżeli koniec terminu na odstąpienie od umowy przypada na dzień wolny od pracy lub na sobotę, to termin ten upłynie dopiero w następnym dniu roboczym. Jeżeli zatem 15 października wypadłby w niedzielę, to możesz odstąpić od umowy aż do 16 października.

**Pamiętaj! Sprzedawca internetowy ma obowiązek poinformowania cię o prawie odstąpienia. Gdy tego nie zrobi, dostajesz 12 miesięcy ekstra na jego realizację. Jeżeli sprzedawca w trakcie ich trwania przypomni sobie o swoim zaniedbaniu i naprawi**

Fot. Nicoletaionescu/iStockphoto.com

# OD UMOWY RNET

**swój błąd, na odstąpienie będziesz mieć 14 dni od dnia udzielenia ci informacji w tym zakresie.**

## Jak odstąpić od umowy?

Żeby odstąpić od umowy, należy złożyć oświadczenie o odstąpieniu. Możesz sformułować je samodzielnie albo skorzystać z gotowego formularza. Najczęściej formularze odstąpienia są dostępne na stronie internetowej sprzedawcy. Oświadczenie wyślij pocztą (najlepiej listem poleconym za potwierdzeniem odbioru), chyba że sprzedawca umożliwił ci zrobienie tego drogą elektroniczną. W takim przypadku ma obowiązek przesłać ci potwierdzenie otrzymania oświadczenia.

Żeby odstąpienie było skuteczne, musisz zwrócić sprzedającemu produkt objęty zamówieniem, od którego odstępujesz. Masz na to 14 dni od dnia skierowania do sprzedającego oświadczenia o odstąpieniu. Ponosisz tylko bezpośrednie koszty zwrotu rzeczy. Zwrot jest dla ciebie bezpłatny, gdy sprzedający zadeklarował, że sam je pokryje lub gdy nie poinformował cię o tym, że musisz je ponieść.

**Pamiętaj! Rzeczy, których nie można odesłać w zwykły sposób pocztą, na przykład sofa, sprzedawca internetowy powinien odebrać od ciebie na swój koszt.**

Niektórzy sprzedawcy uzależniają odstąpienie od umowy od przedstawienia paragonu dokumentującego zakup. Taka praktyka została uznana przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów za niedopuszczalną. Jeśli nie masz paragonu, możesz udowodnić zakup towaru w danym sklepie za pomocą dowolnych środków, na przykład potwierdzenia przelewu, wydruku z karty płatniczej, korespondencji e-mail, a nawet korzystając ze świadków.

## Zmniejszenie wartości rzeczy

Żeby zweryfikować, czy zamówiony w sklepie internetowym produkt nam odpowiada, zwykle go testujemy. Trzeba jednak pamiętać, że działania podejmowane w tym zakresie nie mogą prowadzić do używania go w stopniu większym, niż jest to konieczne do stwierdzenia jego charakteru, cech i funkcjonowania. Innymi słowy, możesz przymierzyć buty zakupione w sklepie internetowym, ale nie powinieneś w nich iść na spacer. Jeśli przekroczysz swoje uprawnienia, nie utracisz prawa do odstąpienia od umowy, ale będziesz odpowiedzialny za zmniejszenie wartości rzeczy będące wynikiem korzystania z niej w sposób wykraczający poza konieczny zakres. W praktyce oznacza to, że będziesz musiał zapłacić sprzedawcy odszkodowanie, chyba że nie poinformował cię on o prawie do odstąpienia od umowy.

## Co dalej?

Wskutek złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej przez internet umowę uważa się za niezawartą. W konsekwencji zwracasz sprzedawcy przedmiot zamówienia, a sprzedawca jest zobowiązany do zwrócenia ci wszystkich dokonanych przez ciebie płatności, w tym kosztów dostarczenia zamówienia. Należy jednak mieć na uwadze, że zwrot kosztów dostawy dotyczy wyłącznie najtańszej formy dostawy oferowanej przez sklep internetowy. Jeśli wybierzesz inną opcję, sprzedawca najprawdopodobniej nie zwróci ci wynikających z tego dodatkowych kosztów. Nie ma bowiem takiego obowiązku.

Na zwrot należności sprzedawca ma 14 dni od daty otrzymania twojego oświadczenia o odstąpieniu. Może jednak wstrzymać się z przelewem zwrotnym do momentu, aż otrzyma produkt objęty zamówieniem, od którego odstępujesz, lub dowód jego odesłania. Dlatego, jeżeli zależy ci na szybkim odzyskaniu pieniędzy, pamiętaj, żeby szybko odesłać przesyłkę, a skan potwierdzenia jej nadania również szybko przesłać sprzedającemu mailem.

**Pamiętaj! Sprzedawca internetowy zwróci ci należność za zamówienie przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego sam wcześniej użyłeś. Zmiana jest możliwa, jeżeli wyrazisz na to zgodę (np. w formularzu odstąpienia), a ponadto, gdy nie będzie się to wiązać dla ciebie z żadnymi kosztami.**

## Od jakich umów nie można odstąpić?

Prawo odstąpienia nie ma charakteru bezwzględnego. Przykładowo, nie odstąpisz od umowy, której przedmiotem był zakup:

- rzeczy wykonanej na twoje indywidualne zamówienie;
- rzeczy ulegającej szybkiemu zepsuciu lub mającej krótki termin przydatności do użycia;
- rzeczy dostarczonej w zapieczętowanym opakowaniu, której po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu (np. kosmetyki, opatrunki, artykuły spożywcze);
- nagrań dźwiękowych lub wizualnych albo programów komputerowych dostarczanych w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu (np. filmy i muzyka na płycie DVD lub CD);
- dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę;
- treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez przedsiębiorcę o utracie prawa odstąpienia od umowy (np. zakup pliku z muzyką mp3 lub gry komputerowej, które po pobraniu zostaną zapisane na smartfonie);
- rzeczy lub usługi w drodze aukcji publicznej;
- usług w zakresie zakwaterowania, innych niż do celów mieszkalnych, przewozu rzeczy, najmu samochodów, gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi.

Szczegółowy katalog umów, od których nie można odstąpić, zawiera art. 38 ustawy o prawach konsumenta.

## CO TRZEBA WSKAZAĆ W OŚWIADCZENIU O ODSTĄPIENIU OD UMOWY

1. Dane sprzedawcy, do którego oświadcze nie jest adresowane – podaj jego nazwę i adres.
2. Twoje imię, nazwisko oraz adres.
3. Datę, wktórej zostało ci dostarczone zamówienie, od którego odstępujesz – wskaż dzień, miesiąc i rok.
4. Numer zamówienia, od którego odstępujesz.
5. Rzeczy, które zwracasz – podaj ich nazwy i kody, jeżeli rzeczy je mają.

**Pamiętaj o podpisaniu się pod oświadczeniem!**

## *Autorzy*

**PAWEŁ JĘDRYSIAK**
Prawnik w Kancelarii Andersen Tax & Legal
*pawel.jedrysiak@andersentaxlegal.pl*

**NATALIA GAWEŁ**
Adwokat w Kancelarii Andersen Tax & Legal
*natalia.gawel@andersentaxlegal.pl*

# REKLAMACJA TOWAR ZAKUPIONEGO W INTE

*Zakupy przez internet to oszczędność czasu i pieniędzy. Niestety, nie zawsze niska cena towaru oznacza jego wysoką jakość.* ***Przy zakupach w sieci wyjątkowo często zdarza się, że nabyty towar jest wadliwy***

Gdy zamówiony przez ciebie produkt okaże się wadliwy, należy złożyć reklamację. Reklamacja jest twoim uprawnieniem, w ramach którego możesz żądać doprowadzenia towaru do stanu zgodnego z umową, na przykład naprawy lub wymiany na nowy. Możesz je zrealizować na podstawie rękojmi lub gwarancji, jeżeli sprzedawca ci jej udzielił.

## Rękojmia za wady fizyczne lub prawne

Jeżeli zakupiona przez ciebie rzecz ma wady – fizyczne lub prawne – możesz skorzystać z rękojmi. Rzecz ma wadę fizyczną, gdy:

- nie ma właściwości, które powinna mieć. Na przykład, drukarka wielofunkcyjna, którą zakupiłeś przez internet, nie ma możliwości drukowania w kolorze, wbrew ofercie;
- nie ma właściwości, o których istnieniu sprzedawca cię zapewnił, w tym przedstawiając próbkę lub wzór. Na przykład okazuje się, że zamówione buty w rzeczywistości mają inny kolor niż wynikający ze zdjęcia udostępnionego na stronie internetowej sprzedawcy;
- nie nadaje się do celu, o którym poinformowałeś sprzedawcę przy zakupie, a sprzedawca nie zgłosił zastrzeżenia co do takiego jej przeznaczenia. Na przykład, mimo zapewnień sprzedawcy okaże się, że zakupiony przez ciebie smartwatch nie jest kompatybilny z twoim telefonem;
- została ci wydana w stanie niezupełnym. Na przykład, dostarczono ci kserokopiarkę bez szuflady na papier albo trampki bez sznurowadeł.

Z wadą prawną mamy do czynienia, gdy:

- sprzedana ci rzecz stanowi własność osoby trzeciej albo jest obciążona prawem osoby trzeciej. Na przykład kupiłeś na Allegro lub innym portalu aukcyjnym smartfon, który nie należy do sprzedającego (np. został przez niego wcześniej skradziony);
- w odniesieniu do rzeczy została wydana decyzja, zgodnie z którą korzystanie z niej lub rozporządzanie nią przez sprzedającego jest ograniczone. Na przykład, zakupiłeś laptop, a tymczasem w ramach tak zwanego postępowania zabezpieczającego sąd zakazał sprzedającemu jego sprzedaży.

## OGRANICZENIE RĘKOJMI

Sprzedawca w stosunkach konsumenckich może rozszerzyć zakres swojej odpowiedzialności z tytułu rękojmi, na przykład wydłużyć okres swojej odpowiedzialności za wady. Ograniczenia lub wyłączenia w tym zakresie są możliwe wyłącznie w przypadkach określonych przez przepisy prawa, na przykład skrócenie okresu rękojmi (nie mniej niż do roku) za wady rzeczy używanej. Wyłączenie lub ograniczenie odpowiedzialności z tytułu rękojmi jest bezskuteczne, jeżeli sprzedawca zataił podstępnie wadę przed kupującym.

## Wymiana czy naprawa?

W ramach rękojmi możesz żądać:

- wymiany wadliwej rzeczy na wolną od wad;
- bezpłatnej naprawy;
- obniżenia jej ceny;
- odstąpienia od umowy – gdy wada jest istotna.

**To ty decydujesz!** Wybór żądania należy do ciebie. Należy jednak pamiętać, że jeśli zażądasz obniżenia ceny lub będziesz chciał odstąpić od umowy, sprzedawca może zaproponować ci zamiast tego inne rozwiązanie: naprawę albo wymianę rzeczy. Jeżeli sprzedawca zaproponuje wymianę, możesz jednak zażądać naprawy. W przypadku propozycji naprawy, możesz zamiast tego żądać wymiany. Pamiętaj! Gdy wybrane przez ciebie rozwiązanie okaże się niemożliwe do zrealizowania albo wymagałoby nadmiernych kosztów w porównaniu ze sposobem proponowanym przez sprzedawcę, sprzedawca i tak usunie wadę w sposób, który sam wskazał pierwotnie.

## Dwa lata na skorzystanie z rękojmi

Sprzedawca odpowiada za wady przez 2 lata od momentu wydania ci rzeczy. W przypadku rzeczy używanych okres ten może zostać skrócony do 1 roku. Po upływie wskazanych okresów złożenie reklamacji nie będzie możliwe.
Na zgłoszenie żądań wynikających z rękojmi za wady fizyczne masz 1 rok od daty stwierdzenia wady (trzeba się zmieścić w tych dwóch latach, które limitują odpowiedzialność sprzedawcy). W przypadku wady prawnej termin ten będzie biegł od dnia, w którym dowiedziałeś się o jej istnieniu. Jeżeli nastąpi to na skutek powództwa osoby trzeciej (np. faktycznego właściciela rzeczy), termin roczny należy liczyć od dnia, w którym orzeczenie wydane w sporze z tą osobą trzecią stanie się prawomocne. **Pamiętaj! Im szybciej zgłosisz sprzedawcy swoje żądania, tym lepiej.**

## Kiedy skorzystać z gwarancji?

Gwarancja stanowi zapewnienie, że sprzedana ci rzecz ma właściwości określone w tak zwa-

Fot. Kerkez, Palfry69/iStockphoto.com

# U
# RNECIE

nym oświadczeniu gwarancyjnym. Jej udzielenie zależy wyłącznie od woli sprzedającego, producenta lub importera rzeczy – mogą oni jej udzielić, ale nie muszą. W oświadczeniu gwarancyjnym znajdziesz informację o tym:

- jakie są twoje prawa w sytuacji, gdy zakupiona przez ciebie rzecz nie ma określonych w nim właściwości, w szczególności, czego możesz żądać;
- jakie obowiązki ma względem ciebie gwarant, w szczególności może to być obowiązek zwrotu zapłaconej ceny, wymiany rzeczy bądź jej naprawy oraz zapewnienia innych usług;
- jaki jest okres gwarancyjny, w którym możesz zrealizować przysługujące ci uprawnienia.

Okres, na jaki jest udzielana gwarancja, zależy wyłącznie od woli gwaranta. Może on trwać na przykład 6 miesięcy, 1 rok, 10 lat, a nawet dożywotnio. Jeśli gwarant nie ustali w oświadczeniu gwarancyjnym okresu gwarancyjnego, będzie on wynosić 2 lata, licząc od dnia, w którym rzecz została ci wydana.

## Jak złożyć reklamację?

W przypadku stwierdzenia wady, powinieneś złożyć reklamację. Wybór podstawy reklamacji – rękojmia czy gwarancja – zależy od ciebie. O tym, która forma jest korzystniejsza, decydować będzie:

- **zakres przysługujących ci na ich podstawie uprawnień** – może się okazać, że lista żądań, jakie możesz zgłosić na podstawie gwarancji, jest krótsza niż w przypadku rękojmi;
- **okres, w którym możesz dochodzić swoich uprawnień** – może okazać się, że dwuletni termin odpowiedzialności sprzedawcy za wady na podstawie przepisów o rękojmi upłynął, a gwarancja obowiązuje przez 5 lat;
- **czy posiadasz opakowanie** – jeżeli gwarant żąda dostarczenia produktu w oryginalnym pudełku, którego od dawna nie masz, powinieneś skorzystać z rękojmi. Uzależnienie rozpatrzenia reklamacji od dostarczenia wad liwej rzeczy w oryginalnym pudełku jest w jej przypadku niedopuszczalne.

Reklamację możesz złożyć w dowolnej formie. Najlepiej jednak zrobić to na piśmie i wysłać do sprzedawcy listem poleconym za potwierdzeniem odbioru. Niektóre sklepy internetowe formularze reklamacyjne udostępniają na swoich stronach, umożliwiając ich złożenie w formie elektronicznej. Taka forma reklamacji jest również bezpieczna, bo podobnie jak przy wysłaniu listu, masz dowód jej złożenia w postaci e-maila.

W reklamacji wskaż:

- rodzaj wady (najlepiej krótko ją opisać);
- kiedy wada została stwierdzona (wskaż datę lub przybliżony czas, kiedy ją zauważyłeś);
- zakres żądania – napisz, czego żądasz;
- podstawę swoich żądań (rękojmia czy udzielona ci gwarancja).

Do reklamacji dołącz dokument potwierdzający zakup. Nie musi to być paragon. Zamiast niego możesz przedstawić na przykład potwierdzenie przelewu, wydruk z karty płatniczej, korespondencję e-mail.

Pamiętaj też o dostarczeniu sprzedawcy wadliwej rzeczy. Musi nią dysponować, żeby miał możliwość rozpatrzenia reklamacji. Koszty dostawy rzeczy, a także koszty jej wymiany lub naprawy ponosi sprzedawca.

## 30 dni na rozpatrzenie reklamacji

Sprzedający co do zasady na rozpatrzenie reklamacji ma 30 dni. W tym czasie powinien cię poinformować, czy reklamację uznaje czy nie. Po upływie tego terminu i braku odpowiedzi ze strony przedsiębiorcy uznaje się, że reklamacja została uwzględniona.

**Pamiętaj! Sprzedający jest zobowiązany przekazać ci odpowiedź na reklamację na papierze lub innym trwałym nośniku (np. za pośrednictwem poczty elektronicznej).**

## REKLAMACJA PRODUKTÓW O OBNIŻONYCH CENACH

Masz prawo złożyć reklamację w odniesieniu do każdego produktu, który jest niezgodny z umową. Reklamacja może dotyczyć zatem zarówno rzeczy zakupionych po regularnej cenie, jak i rzeczy, których cena została obniżona. Nie jest ważna przyczyna przeceny: posezonowa wyprzedaż czy wadliwość. W tym drugim przypadku musisz mieć jednak na uwadze, że nie możesz reklamować tych samych wad, które stanowiły przyczynę obniżki.

### *Autorzy*

**PAWEŁ JĘDRYSIAK**
Prawnik w Kancelarii Andersen Tax & Legal
*pawel.jedrysiak@andersentaxlegal.pl*

**NATALIA GAWEŁ**
Adwokat w Kancelarii Andersen Tax & Legal
*natalia.gawel@andersentaxlegal.pl*

# ZNIKNIĘCIE SPRZEDA
# WADLIWEGO TOWARU ZAKUPIO

*Sprzedawca, który pobiera wynagrodzenie za towar, a następnie nie wysyła go do klienta albo wysyła mu towar wadliwy, a potem nie reaguje na zgłaszane reklamacje,* ***popełnia przestępstwo***

Skuszeni superpromocją złożyliśmy zamówienie w sklepie internetowym, zapłaciliśmy za produkt i go nie otrzymujemy albo po kilku tygodniach otrzymujemy produkt zupełnie inny niż zamówiony lub wadliwy. W takim przypadku zazwyczaj składa się reklamację. Co jednak, gdy sprzedawca nie podejmuje korespondencji i nie odbiera telefonów?

## Sprawdzam!

Jeżeli nie sprawdziłeś sprzedawcy przed zrobieniem zakupów, należy zrobić to natychmiast, gdy zorientujesz się, że coś jest nie tak. Czerwona lampka powinna zapalić ci się w szczególności, gdy:

- otrzymana przesyłka nie odpowiada złożonemu zamówieniu albo pomimo upływu czasu na jego realizację ciągle do ciebie nie dotarła; a ponadto
- nie możesz skontaktować się ze sklepem internetowym.

Zazwyczaj uczciwym sprzedawcom zależy na utrzymaniu dobrych relacji z klientami. Dlatego natychmiast reagują na prośbę o kontakt. Nawet w sytuacji, gdy z jakichś względów są niedostępni (np. wyjeżdżają na urlop), zwykle umieszczają stosowną informację na swojej stronie internetowej. Stąd, jeśli dzwonisz na podany na stronie internetowej numer infolinii i po raz piąty w ciągu dnia słyszysz, że wszyscy konsultanci są zajęci, albo, co gorsza, okazuje się, że numer jest już nieaktywny, natychmiast działaj. W tym przypadku powiedzenie im szybciej, tym lepiej sprawdza się w stu procentach. Weryfikacja sprzedawcy może nastąpić za pośrednictwem systemu eKRS (jeżeli prowadzi on działalność w formie spółki lub jest oddziałem przedsiębiorcy zagranicznego) albo na stronie CEiDG (tj. w Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, jeżeli prowadzi jednoosobową działalność gospodarczą). W tym celu konieczne jest dysponowanie jego numerem KRS, NIP lub REGON. Przedsiębiorcę można wyszukać także po nazwie. Obie wyszukiwarki – KRS i CEiDG – są dostępne w formie internetowej. Przy ich pomocy ustalisz, czy sprzedawca miał zarejestrowaną działalność gospodarczą, a także, jaki jest jej status (aktywna/nieaktywna) oraz jego szczegółowe dane adresowe. Informacje te wykorzystasz w postępowaniu o odzyskanie należności za niedostarczony lub wadliwy produkt.

***Fikcyjne sklepy internetowe mają z założenia krótką żywotność. Działają kilka dni, w ciągu których pobierają pieniądze od klientów, po czym znikają. Dlatego ważne jest, żeby dokładnie sprawdzić historię sklepu przed zrobieniem w nim zakupów online – zwłaszcza gdy kupujemy w nim po raz pierwszy***

Fakt, że sklep znaleźliśmy za pośrednictwem porównywarki cenowej (np. Ceneo czy Skąpiec), nie daje gwarancji jego uczciwości. Pomocne w ustaleniu tego mogą być natomiast umieszczane na tych portalach opinie osób, które korzystały już z usług danego sklepu. Nie można jednak ufać im w stu procentach, bo, podobnie jak sklep, mogą być fałszywe.

## Sprzedawca widmo

Gdy wskutek przeprowadzonej weryfikacji sprzedawcy okaże się, że podmiot taki nie istnieje, odzyskanie należności za nienależycie zrealizowane albo w ogóle niezrealizowane zamówienie będzie trudniejsze. Nie masz danych tego, komu zapłaciłeś, a które są niezbędne w celu wniesienia pozwu o zapłatę. Sytuacja nie jest jednak beznadziejna. Nadal są szanse na zidentyfikowanie nieuczciwego sprzedawcy. W tym celu koniecznie należy zabezpieczyć wszystkie materiały dotyczące współpracy z nim: korespondencję e-mail, potwierdzenia przelewów, wykazy rozmów telefonicznych, jeżeli je prowadzono, zrzut ekranu ze strony sklepu internetowego, jeżeli jest ona aktywna. Wykorzystasz je jako dowody, składając zawiadomienie o popełnieniu przestępstwa. Być może na ich podstawie organom ścigania uda się zidentyfikować sprawcę.

Fot. Fizkes/iStockphoto.com

# WCY JAKIE KROKI MOŻESZ PODJĄĆ ONEGO W INTERNECIE

Informację o fałszywym sklepie internetowym możesz zgłosić do **CERT Polska**. Jest to zespół powołany do reagowania na zdarzenia naruszające bezpieczeństwo w sieci internet, działający w strukturach NASK (Naukowej i Akademickiej Sieci Komputerowej). Zgłoszenia można dokonać za pośrednictwem strony internetowej: **https://incydent.cert.pl**. W 2018 roku CERT odnotował blisko trzykrotny wzrost incydentów związanych z fałszywymi sklepami internetowymi w stosunku do 2017 roku.

***Informację o fałszywym sklepie internetowym możesz zgłosić do CERT Polska za pośrednictwem strony internetowej: https://incydent.cert.pl/***

## Chargeback

Jeśli posiadasz kartę Visa lub MasterCard i zapłaciłeś nią za zamówienie, szansą na odzyskanie środków pieniężnych od nieuczciwego sprzedawcy jest tak zwany chargeback. Chargeback (z ang. obciążenie zwrotne) to forma zwrotu środków za transakcję dokonaną za pomocą karty płatniczej, realizowana przez bank jako wystawcę karty na wniosek klienta niezadowolonego z produktów albo usług, za które zapłacił, albo gdy nastąpiła pomyłka techniczna w rozliczeniu transakcji lub transakcja nosi znamiona oszustwa. Procedura chargeback nie jest regulowana powszechnie obowiązującymi przepisami prawa. Jej przebieg określa wewnętrzny regulamin banku. Żeby z niej skorzystać, należy zwyczajnie skontaktować się ze swoim bankiem i zgłosić żądanie. Co do zasady można to zrobić telefonicznie, chyba że regulamin banku wymaga formy pisemnej. Na podstawie zgłoszenia bank skontaktuje się ze sprzedawcą, prosząc go o zajęcie stanowiska w sprawie w wyznaczonym mu terminie. W przypadku braku jego reakcji, bank zwróci ci środki, a sam będzie dochodził ich zwrotu od nieuczciwego sprzedawcy. Zanim skorzystasz z procedury chargeback, dokładnie zapoznaj się z regulaminem swojego banku. Powinny wynikać z niego terminy na zgłoszenie żądania chargebacku, dokumenty, jakie należy przedłożyć bankowi w związku z nim, a także inne niezbędne informacje na temat procedury odzyskiwania twoich środków.

Najbezpieczniejszą formą płatności w przypadku zakupów online jest tak zwana płatność przy odbiorze. Jeżeli sklep nie uniemożliwia ci takiej formy zapłaty, dokładnie zweryfikuj opinie na jego temat. Regulując należność za zamówienie kartą płatniczą, sprawdź, czy będziesz mógł skorzystać z procedury chargeback.

### CO TRZEBA WSKAZAĆ W ZAWIADOMIENIU O POPEŁNIENIU PRZESTĘPSTWA

1. Dane organu, do którego składasz zawiadomienie (jednostka policji lub prokuratury właściwa według miejsca popełnienia przestępstwa);
2. Swoje dane: imię, nazwisko, adres korespondencyjny, numer telefonu;
3. Opis zdarzenia, o którym zawiadamiasz, w tym kiedy i gdzie miało ono miejsce;
4. Wysokość szkody, jeżeli wskutek opisanego w zawiadomieniu zdarzenia ją poniosłeś – zwykle będzie ona odpowiadała kwocie, jaką uiszczono na rzecz nieuczciwego sprzedawcy;
5. Dane ewentualnych świadków;
6. Dowody wskazujące na popełnienie przestępstwa.

## Powiadom policję

Sprzedawca, który pobiera wynagrodzenie za towar, a następnie nie wysyła go do klienta albo wysyła mu towar wadliwy, a potem nie reaguje na zgłaszane reklamacje, popełnia przestępstwo. Zgodnie z art. 286 Kodeksu karnego, kto, w celu osiągnięcia korzyści majątkowej, doprowadza inną osobę do niekorzystnego rozporządzenia własnym lub cudzym mieniem za pomocą wprowadzenia jej w błąd albo wyzyskania błędu lub niezdolności do należytego pojmowania przedsiębranego działania, podlega karze pozbawienia wolności od 6 miesięcy do lat 8. W wypadku mniejszej wagi sprawca podlega grzywnie, karze ograniczenia wolności albo pozbawienia wolności do lat 2. Dlatego, gdy okaże się, że sprzedawca internetowy cię oszukał, o zaistniałym procederze należy powiadomić organy ścigania. Innymi słowy, należy złożyć zawiadomienie o popełnieniu przestępstwa.

Zawiadomienie możesz złożyć na piśmie lub ustnie do protokołu. W pierwszym przypadku pismo można złożyć osobiście lub wysłać pocztą – koniecznie listem poleconym, najlepiej za potwierdzeniem odbioru. Jeśli zdecydujesz się na ustne powiadomienie o przestępstwie, trzeba będzie stawić się w tym celu osobiście w jednostce policji lub prokuratury.

Do zawiadomienia powinieneś dołączyć wszystkie materiały dokumentujące transakcję ze sprzedawcą. Prawdopodobnie, wskutek działań policji okaże się, że nie jesteś jedyną oszukaną przez sprzedawcę widmo osobą. Wbrew pozorom zwiększa to szanse na jego wykrycie. Policja w związku z większą liczbą materiału dowodowego ma więcej danych pomocnych w jego identyfikacji. ■


***Autorka***

**NATALIA GAWEŁ**
Adwokat w Kancelarii Andersen Tax & Legal
*natalia.gawel@andersentaxlegal.pl*

# NIEDOZWOLONE KL
# W REGULAMINACH SKLEPÓW

*Postanowienia regulaminów sklepów internetowych* ***nie wiążą konsumenta, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy****. Warto weryfikować je pod tym kątem*

Czy zdarzyło ci się zrezygnować ze złożenia reklamacji wadliwego produktu, bo sprzedawca w regulaminie sklepu internetowego wymagał jego dostarczenia w oryginalnym opakowaniu, którego już dawno nie masz, a do tego wraz z paragonem potwierdzającym zakup? Niepotrzebnie, takie postanowienia regulaminu są niedozwolone i nie masz obowiązku ich respektowania, chyba że obowiązek zachowania opakowania wynika z udzielonej ci gwarancji, z której postanowiłeś skorzystać.

## Czym jest regulamin sklepu internetowego?

Regulamin sklepu internetowego jest dokumentem regulującym warunki jego funkcjonowania, w tym prawa i obowiązki sprzedawcy oraz kupującego. Obowiązek jego posiadania wynika z ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Zanim dokonasz zakupów, sprzedawca powinien ci go udostępnić. Zwykle akceptujesz go przed finalizacją zamówienia, zaznaczając okienko „Oświadczam, że zapoznałem się z regulaminem sklepu internetowego i akceptuję jego treść". Rzadko go czytamy, a warto. Zapoznając się z nim, zwróć uwagę przede wszystkim na zasady zwrotu towaru czy warunki reklamacji. Często zawierają one tak zwane klauzule niedozwolone.

## Czym jest niedozwolona klauzula?

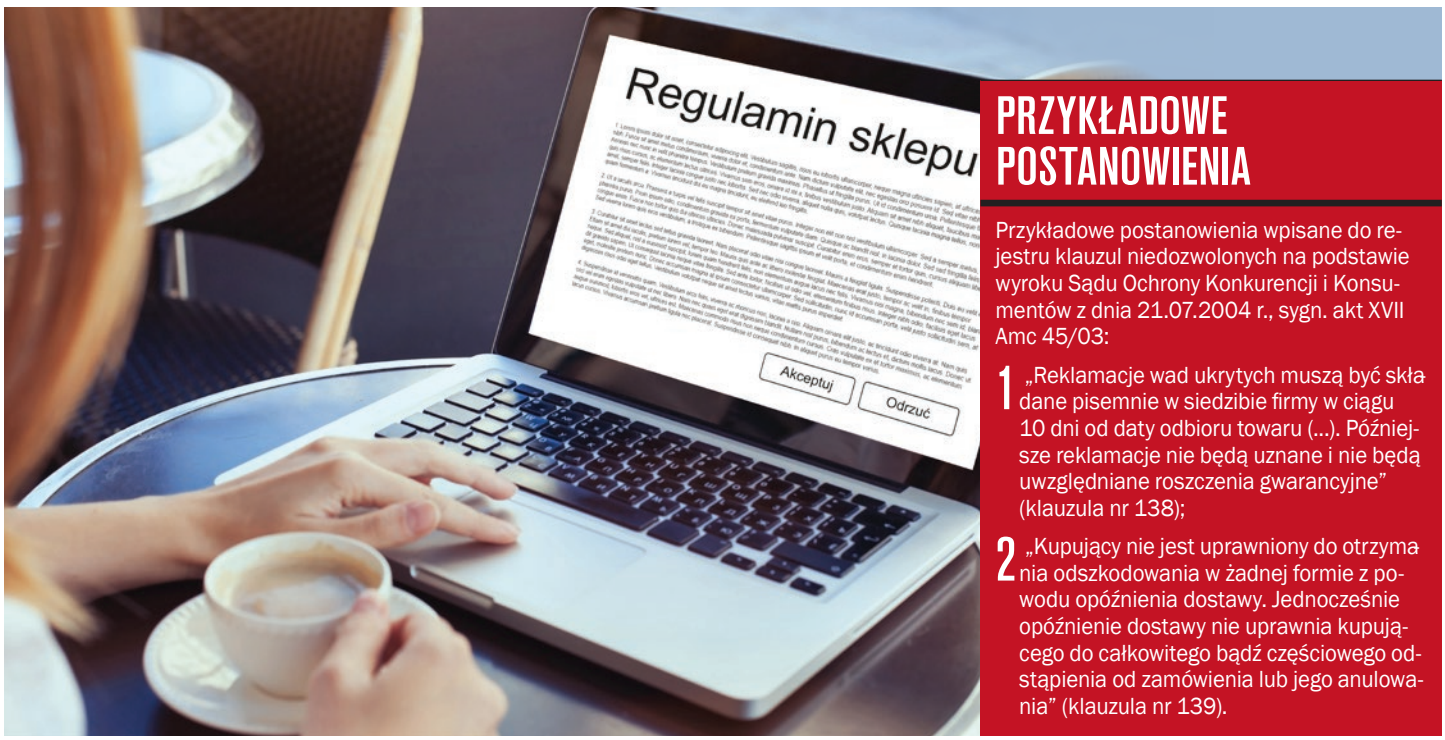
Niedozwolone klauzule to wszelkie postanowienia, które łącznie spełniają następujące warunki:

- kształtują twoje prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami;
- rażąco naruszają twoje interesy;
- nie zostały z tobą uzgodnione indywidualnie, to znaczy nie miałeś wpływu na ich treść.

Nie dotyczy to postanowień określających główne świadczenia stron, w tym cenę lub wynagrodzenie, jeżeli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny.

***Warunkiem przyjęcia zwrotu jest odesłanie towaru na adres sklepu w stanie nienaruszonym oraz odesłany w nienaruszonym opakowaniu wraz z dowodem zakupu (faktura, paragon)***

klauzula nr 2969, zakazana na mocy wyroku Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 29.12.2011 r., sygn. akt XVII AmC 1163/11.




Fot. Anyaberkut/iStockphoto.com

## PRZYKŁADOWE POSTANOWIENIA

Przykładowe postanowienia wpisane do rejestru klauzul niedozwolonych na podstawie wyroku Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 21.07.2004 r., sygn. akt XVII Amc 45/03:

1. „Reklamacje wad ukrytych muszą być składane pisemnie w siedzibie firmy w ciągu 10 dni od daty odbioru towaru (...). Późniejsze reklamacje nie będą uznane i nie będą uwzględniane roszczenia gwarancyjne" (klauzula nr 138);
2. „Kupujący nie jest uprawniony do otrzymania odszkodowania w żadnej formie z powodu opóźnienia dostawy. Jednocześnie opóźnienie dostawy nie uprawnia kupującego do całkowitego bądź częściowego odstąpienia od zamówienia lub jego anulowania" (klauzula nr 139).

# AUZULE INTERNETOWYCH WIĄŻĄ CZY NIE?

Katalog postanowień, które należy traktować jako niedozwolone, określa art. 385 [3] Kodeksu cywilnego. W razie wątpliwości uważa się, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są klauzule, które między innymi:

- wyłączają lub ograniczają odpowiedzialność sprzedającego za szkody na osobie, na przykład sprzedawca oświadcza w regulaminie, że nie odpowiada za porażenie prądem użytkownika przez zakupione w jego sklepie internetowym urządzenie elektryczne;
- wyłączają lub istotnie ograniczają odpowiedzialność sprzedawcy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania, na przykład sprzedawca oświadcza w regulaminie, że nie odpowiada za niedostarczenie ci zamówionego produktu;
- zezwalają sprzedającemu na przeniesienie praw i przekazanie obowiązków wynikających z umowy na inny podmiot bez twojej zgody, na przykład sprzedawca postanawia w regulaminie, że może przenieść obowiązek zwrotu należnych ci środków za niezrealizowane zamówienie na rzecz innego podmiotu.

Rejestr klauzul niedozwolonych prowadzi też Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów. **Do Rejestru wpisywane są postanowienia uznane za niedozwolone prawomocną decyzją prezesa UOKiK.** Rejestr jest dostępny na stronie: **www.rejestr.uokik.gov.pl**. Jeśli jakiś zapis regulaminu sklepu internetowego budzi twoje wątpliwości, sprawdź, czy został wpisany do rejestru.

## Nie musisz stosować się do klauzul niedozwolonych

**Sprzedawca internetowy zobowiązany jest świadczyć usługi zgodnie z regulaminem**. Jednakże postanowienia regulaminu sklepu internetowego stanowiące klauzule niedozwolone nie wiążą cię. Nie masz zatem obowiązku się do nich stosować, nawet jeżeli wcześniej zaakceptowałeś treść regulaminu. Jeżeli zatem sprzedawca w regulaminie uzależnia realizację reklamacji od przedstawienia paragonu potwierdzającego zakup w jego sklepie, wcale nie musisz mu go dostarczać. Wystarczy, że do reklamacji załączysz potwierdzenie przelewu lub inny dokument potwierdzający zakup. Jeżeli sprzedawca będzie go kwestionował i nadal żądał paragonu, być może trzeba będzie mu wyjaśnić, że wynikający z jego regulaminu zapis dotyczący konieczności przedstawienia paragonu w celu rozpatrzenia reklamacji jest klauzulą niedozwoloną.

Postanowienie zawarte w regulaminie sklepu internetowego, spełniające przesłanki uznania go za klauzulę niedozwoloną, nie ma mocy prawnej i nie wiąże stron umowy sprzedaży. Innymi słowy, uznaje się, że takie postanowienie nigdy nie istniało i nie wywołało skutków prawnych wobec konsumenta.

***Reklamacje dotyczące oryginalności produktów po ich otwarciu nie są uwzględniane***

klauzula nr 6230, zakazana na mocy wyroku Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 12.11.2015 r., sygn. akt XVII AmC 31063/13

***Reklamacje dotyczące różnicy w wyglądzie towarów zamówionych z otrzymanymi, które wynikają z różnicy w ustawieniu parametrów monitora Klienta, w szczególności różnicy w barwach i odcieniach, nie stanowią podstawy do zwrotu towaru***

klauzula nr 6227, zakazana na mocy wyroku Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 18.11.2015 r., sygn. akt XVII AmC 14945/13

## Zwróć się o wsparcie rzecznika praw konsumentów

W przypadku gdy sprzedawca nie uznaje podnoszonych przez ciebie argumentów i żąda stosowania postanowień regulaminu, które są niezgodne z prawem, możesz zwrócić się o wsparcie i interwencję do miejskiego lub powiatowego rzecznika praw konsumentów. Do jego zadań należy między innymi występowanie do przedsiębiorców, w tym prowadzących sklepy internetowe, w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów. Sprzedawca, do którego zwróci się rzecznik, jest zobowiązany udzielić mu wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do jego uwag i opinii. W przeciwnym razie naraża się na odpowiedzialność karną.

Zgodnie z art. 114 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie praw konsumentów i konkurencji, kto narusza obowiązek udzielenia rzecznikowi konsumentów wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia rzecznika lub obowiązek ustosunkowania się do uwag i opinii rzecznika, podlega karze grzywny nie mniejszej niż 2000 złotych.

## Powiadom prezesa UOKiK

O niedozwolonych klauzulach występujących w regulaminie sklepu internetowego możesz również powiadomić prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Jeżeli prezes UOKiK po zbadaniu sprawy stwierdzi, że kwestionowane postanowienie rzeczywiście jest niezgodne z prawem, wyda decyzję uznającą je za klauzulę niedozwoloną i zakazującą jego stosowania (przed 17.04.2016 r. wyrokował o tym Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów). Klauzula po uprawomocnieniu się decyzji zostanie wpisana do rejestru klauzul niedozwolonych. Sprzedający powinien wykreślić ją z regulaminu.

**Decyzja prezesa UOKiK ma skutek wobec sprzedawcy, którego dotyczy decyzja, oraz wobec wszystkich konsumentów, którzy zawarli z nim umowę na podstawie zawierającego zakwestionowaną klauzulę regulaminu. Mogą oni zatem dochodzić wobec sprzedawcy roszczeń z tego tytułu.** Naruszenie zakazu stosowania niedozwolonych klauzul umownych może powodować nałożenie na sprzedającego kary pieniężnej w wysokości do 10 procent obrotu osiągniętego w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary.


*Autorka*

**BARBARA KOZIK**
Konsultant
w Kancelarii
Andersen Tax & Legal
*barbara.kozik@andersentaxlegal.pl*

# UWAGA NA PHISHING!

*Gdy ktoś podstępnie próbował uzyskać dostęp do środków zgromadzonych na twoim rachunku bankowym lub wyłudzić inne twoje dane, powiadom policję.* ***Wyłudzenie danych za pośrednictwem sieci internet stanowi przestępstwo***

Kiedy dostaniesz maila z prośbą o weryfikację twoich danych bankowych, pilne uregulowanie rachunku telefonicznego lub należności za przesyłkę kurierską, z linkiem do dokonania płatności, nie reaguj na niego. To może być phishing!

## Nie daj się złowić

**Phishing** (Password Harvesting Fishing) potocznie oznacza łowienie haseł i jest jedną z form oszustwa komputerowego. Polega na podszywaniu się pod inną osobę lub instytucję i wysyłaniu w jej imieniu fałszywych wiadomości elektronicznych. Wiadomości te zawierają zwykle link, który przekierowuje na stronę internetową łudząco przypominającą stronę twojego banku, sklepu internetowego, w którym często robisz zakupy, lub innego podmiotu, z którym wiążą cię jakieś relacje – zwykle finansowe. Link ma rzekomo ułatwić dokonanie płatności. W rzeczywistości chodzi natomiast o wyłudzenie poufnych informacji (na przykład danych logowania, danych karty kredytowej), za pomocą których oszust uzyskuje dostęp do twojego konta, następnie opróżniając je do zera.
Przyjmuje się, że określenie phishing pochodzi od nazwiska Briana Phishinga. To podobno pierwsza osoba stosująca techniki psychologiczne do wykradania numerów kart kredytowych. Podobno, bo niektórzy twierdzą, że to postać fikcyjna, stworzona przez spamerów w celu ich wzajemnego rozpoznawania się w sieci.
Według raportu CERT Polska, phishing zdecydowanie wyprzedza inne oszustwa komputerowe. Odsetek zgłoszonych w 2018 roku incydentów phishingowych stanowi około 44 procent spośród nich. Dlatego zawsze należy z dużą ostrożnością podchodzić do wszelkich wiadomości e-mail zawierających prośbę o płatność lub o podanie w celu weryfikacji danych, zwłaszcza danych związanych z dostępem do środków pieniężnych.

## Zachowaj czujność

**Pamiętaj! Żaden bank ani żadna inna instytucja nigdy nie powinny prosić cię o podanie twojego identyfikatora, hasła do rachunku bankowego lub numeru PIN, a już na pewno nie mailowo.** Co zrobić, gdy mimo to do twojej skrzynki wpłynął e-mail z taką prośbą? Jeżeli masz wątpliwości, czy wiadomość pochodzi z legalnego źródła, w żadnym wypadku nie stosuj się do zawartych w niej instrukcji. W pierwszej kolejności skontaktuj się z podmiotem, od którego ma ona rzekomo pochodzić. Można to zrobić telefonicznie, dzwoniąc na infolinię, osobiście udać się do jego placówki lub przesłać mu podejrzanego maila z prośbą o weryfikację jego prawdziwości. Najszybsze efekty przynieść powinna rozmowa telefoniczna lub kontakt osobisty. Od razu uzyskasz konkretne informacje.
Banki, a także inne podmioty funkcjonujące na rynku (operatorzy sieci komórkowych, sklepy internetowe etc.), czuwają nad bezpieczeństwem swoich klientów. Dlatego, gdy otrzymują informację, że ktoś, podszywając się pod nie, próbuje wyłudzić dane, szybko reagują, powiadamiając o zaistniałym procederze policję. Często umieszczają również ostrzeżenia o próbach wyłudzenia danych na swoich stronach internetowych lub w komunikatach prasowych, a także organizują akcje mailingowe, w których ostrzegają przed oszustami. Warto je czytać.

## Złóż zawiadomienie o przestępstwie

Gdy ktoś podstępnie próbował uzyskać dostęp do środków zgromadzonych na twoim rachunku bankowym, złóż zawiadomienie o popełnieniu przestępstwa. Wyłudzenie danych za pośrednictwem sieci internet stanowi przestępstwo z art. 287 Kodeksu karnego. Zgodnie ze wskazanym przepisem, kto, w celu osiągnięcia korzyści majątkowej lub wyrządzenia innej osobie szkody, bez upoważnienia, wpływa na automatyczne przetwarzanie, gromadzenie lub przekazywanie danych informatycznych lub zmienia, usuwa albo wprowadza nowy zapis danych informatycznych, podlega karze pozbawienia wolności od 3 miesięcy do lat 5. W wypadku mniejszej wagi, sprawca podlega grzywnie, karze ograniczenia wolności albo pozbawienia wolności do roku.
Zawiadomienie można złożyć zarówno, gdy doszło do wyłudzenia danych, a więc gdy podałeś swoje dane oszustowi, jak również, gdy próbowano je wyłudzić. Karalne jest bowiem także usiłowanie popełnienia tego przestępstwa.
Zawiadomienie o popełnieniu przestępstwa można złożyć na piśmie lub ustnie do protokołu. W piśmie należy wskazać:

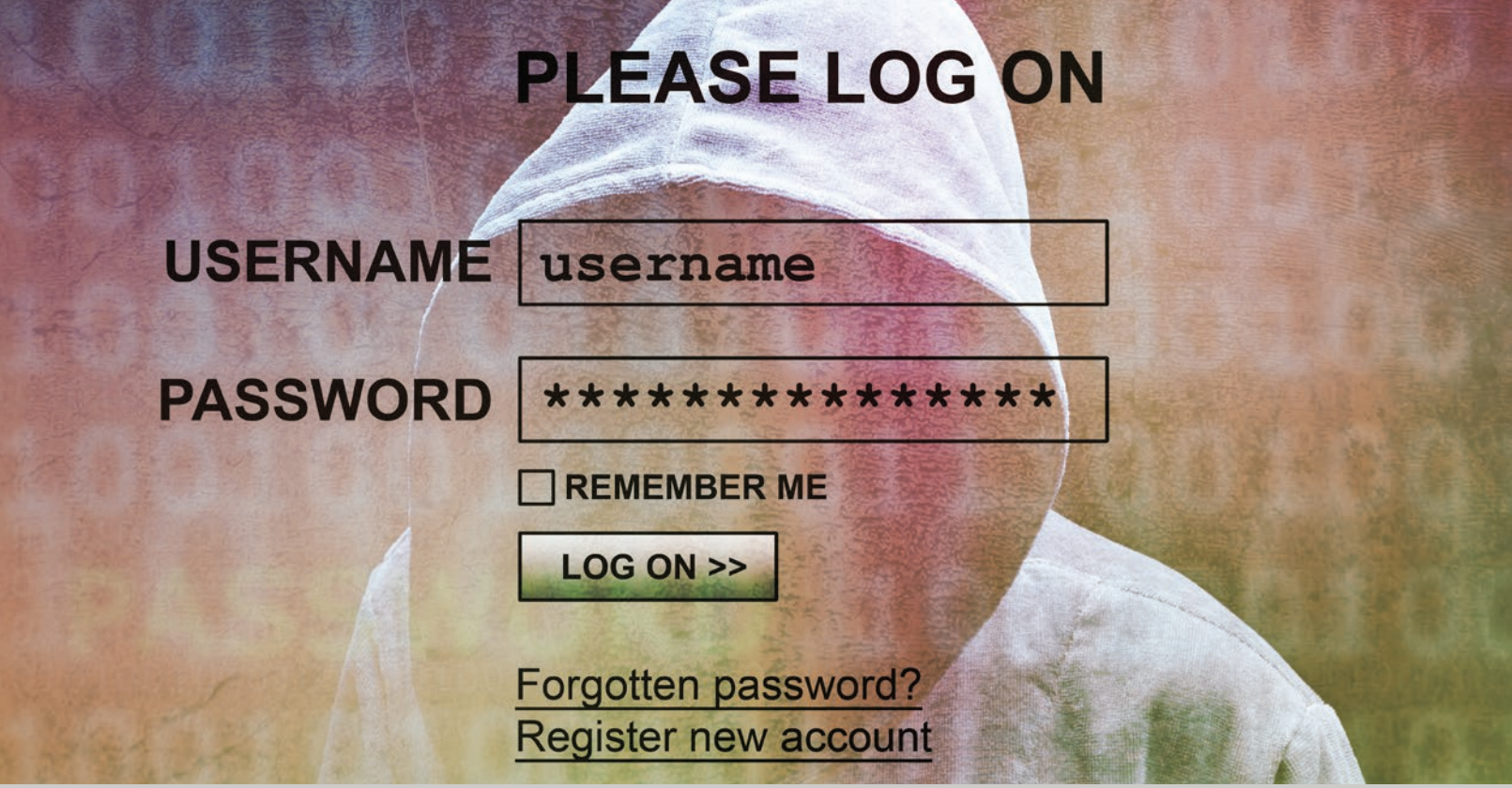
- **Dane organu**, do którego składasz zawiadomienie (jednostka policji lub prokuratury właściwa według miejsca popełnienia przestępstwa).
- **Swoje dane:** imię, nazwisko, adres korespondencyjny, numer telefonu.
- **Opis zdarzenia**, o którym zawiadamiasz, w tym kiedy i gdzie miało ono miejsce.
- **Wysokość szkody**, jeżeli wskutek opisanego w zawiadomieniu zdarzenia ją poniosłeś (zwykle będzie to kwota, jaka została prze-

## RÓŻNE OBLICZA PHISHINGU

Phishing może występować w różnych odmianach:

- **Spear phishing** jest atakiem wymierzonym w konkretną osobę. Przed jego dokonaniem przestępca gromadzi szczegółowe informacje na temat ofiary, tworząc jej profil. Następnie wysyła do niej spersonalizowaną wiadomość, która jest często na tyle wiarygodna, że adresat się do niej stosuje.
- **Clone phishing** jest atakiem polegającym na stworzeniu wiadomości e-mail stanowiącej kopię (klon) innej, wcześniejszej wiadomości otrzymanej przez ofiarę. Wiadomość taka zawiera zazwyczaj załączniki lub linki. Otwierasz je, a oszust uzyskuje dostęp do twojego systemu.
- **Whaling** (wielorybnictwo) to proceder, którego celem są osoby zajmujące najwyższe stanowiska. Kierowana do nich wiadomość email zawiera zwykle wezwanie do podjęcia określonego działania, na przykład zainstalowania oprogramowania w celu otwarcia załączonego do niej dokumentu i często przypomina pismo z kancelarii prawnej lub urzędu. Instalujesz oprogramowanie, a oszust za jego pośrednictwem ma dostęp do wszystkiego, co masz w komputerze.
- **Pharming** polega na tym, że ofiara, wpisując w wyszukiwarkę prawidłowy adres WWW, na przykład swojego banku, zostaje przekierowana na fałszywą stronę internetową, do złudzenia przypominającą prawdziwą. Dzieje się tak po uprzednim zainstalowaniu na twoim komputerze wirusa. Gdy próbujesz zalogować się do swojego konta za pośrednictwem fałszywej strony, oszust pozyskuje twoje hasła oraz inne poufne dane.
- **Smishing**, czyli nakłanianie do podjęcia określonych działań za pośrednictwem wiadomości SMS, oraz **vishing**, czyli wyłudzanie danych za pomocą automatycznego systemu głosowego, który telefonicznie prosi nas o podanie danych poufnych.

Fot. BrianAJackson/iStockphoto.com



*„Według raportu CERT Polska, phishing zdecydowanie wyprzedza inne oszustwa komputerowe. Odsetek zgłoszonych w 2018 roku incydentów phishingowych stanowi około 44% spośród nich. Dlatego zawsze należy z dużą ostrożnością podchodzić do wszelkich wiadomości e-mail zawierających prośbę o płatność lub o podanie w celu weryfikacji danych, zwłaszcza danych związanych z dostępem do środków pieniężnych".*

**Natalia Gaweł**
Adwokat w Kancelarii Andersen Tax & Legal, autorka tekstu

lana na rachunek bankowy wskazany przez oszusta lub jaką oszust sam bezprawnie pobrał z twojego konta).
- **Dane ewentualnych świadków**.
- **Dowody wskazujące na popełnienie przestępstwa** – koniecznie załącz e-mail, w którym próbowano od ciebie wyłudzić dane. Pamiętaj, żeby nie usuwać go ze swojej skrzynki.

W zawiadomieniu zazwyczaj podaje się również dane sprawcy, jeżeli jest on znany, lub jego cechy charakterystyczne. W przypadku przestępstw popełnianych w sieci, sprawca pozostaje jednak zwykle anonimowy. W takim przypadku organy ścigania podejmują próbę ustalenia jego tożsamości na podstawie numeru IP lub poprzez weryfikację informacji wynikających z wiadomości e-mail zawierającej prośbę o podanie danych. Gdy zawiadomienie wysyłasz pocztą, wyślij je listem poleconym, najlepiej za potwierdzeniem odbioru.
Jeśli chcesz złożyć zawiadomienie o przestępstwie w formie ustnej, musisz udać się do jednostki policji lub prokuratury. Zostaniesz wówczas poproszony o podanie informacji takich samych, jakie musiałbyś podać w zawiadomieniu pisemnym. Pamiętaj, żeby zabrać ze sobą wydrukowany e-mail, w którym próbowano wyłudzić od ciebie dane. Będzie on stanowił najważniejszy dowód w sprawie.

## Co dalej?

Wskutek twojego zawiadomienia organy ścigania będą prowadziły postępowanie przygotowawcze między innymi w celu wykrycia i w razie potrzeby ujęcia sprawcy. Jeżeli sprawca nie zostanie ustalony, postępowanie zostanie umorzone – taką decyzję możesz zaskarżyć! Jeśli natomiast uda się ustalić jego tożsamość, sprawa trafi do sądu.
Pamiętaj, że w postępowaniu sądowym aż do zamknięcia przewodu sądowego możesz zgłosić wniosek o naprawie szkody, jaka została ci wyrządzona wskutek przestępstwa. W takim przypadku sąd ukarze sprawcę, zobowiązując go jednocześnie do pokrycia szkody. Jeżeli nie zgłosisz takiego wniosku w postępowaniu karnym albo sąd karny nie orzeknie co do całości żądanej przez ciebie kwoty, nic straconego. Możesz jeszcze wnieść pozew do sądu cywilnego.
Gdy sąd – karny lub cywilny – zasądzi na twoją rzecz żądaną kwotę odszkodowania, sprawca przestępstwa powinien ją niezwłocznie uregulować. Jeżeli nie zrobi tego dobrowolnie, w celu jej wyegzekwowania możesz skorzystać z pomocy komornika.

## NIE DAJ SIĘ OSZUSTOWI!

1. Zainstaluj na swoim komputerze oprogramowanie antywirusowe i antyspamowe.
2. Nigdy nie klikaj na podejrzane linki. Zamiast tego wpisz adres WWW ręcznie do wyszukiwarki.
3. Sprawdź, czy adres strony internetowej, na którą przekierował cię link, zawiera w pasku adresowym protokół https oznaczający połączenia szyfrowane zamiast protokołu http. Jedynie protokół https pozwala na bezpieczne przesyłanie danych.
4. Filtruj wiadomości – twoją czujność powinny wzbudzić e-maile zawierające błędy językowe.
5. Sprawdź nadawcę – skontaktuj się zpodmiotem, od którego ma pochodzić wiadomość, i ustal, czy rzeczywiście ją do ciebie wysłał. Zanim nie potwierdzisz jego tożsamości, nie otwieraj przesłanych ci załączników.
6. Wmiarę możliwości zmieniaj dane logowania do stron, z których oszuści mogą wykraść twoje dane.

# JAK WALCZYĆ ZE SPAMEM

## CO ROBIĆ, GDY OTRZYMUJESZ NIEZAMÓWIONE OFERTY HANDLOWE

*Zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa* ***przesyłanie niezamówionych informacji handlowych za pomocą środków komunikacji elektronicznej, zwłaszcza poczty elektronicznej, jest zabronione****. Działanie takie stanowi wykroczenie zagrożone karą grzywny*

Nasze skrzynki mailowe regularnie zapełniają się niechcianymi wiadomościami od nieznanych nadawców. Kasowanie ich jest jak syzyfowa praca. Wydaje ci się, że w koszu wylądowała ostatnia, gdy w międzyczasie do skrzynki odbiorczej trafiła co najmniej jedna nowa wiadomość. SPAMU nie da się pokonać, jednak z pewnością możesz ograniczyć jego ilość.

### „SPAM, SPAM, lovely SPAM, wonderful SPAM"

Spam to niechciane lub niepotrzebne wiadomości elektroniczne, zwykle o jednakowej treści, wysyłane masowo do nieznanych nadawcy osób bez ich zgody. Słowo to pochodzi od nazwy mielonki konserwowej produkowanej przez amerykańską firmę Hormel Foods, początkowo określonej jako **SP**ICED H**AM** lub **S**HOULDER **P**ORK **A**ND **H**AM. Przyjmuje się, że użycia określenia SPAM jako czegoś niechcianego po raz pierwszy dokonał Monty Python w 1970 roku w jednym ze swoich skeczy pod tym właśnie tytułem. Akcja skeczu dzieje się w restauracji Green Midget Cafe na przedmieściach Londynu, posiadającej menu składające się z dań zawierających SPAM, czyli mielonkę. Próba zamówienia przez jednego z klientów dania bez tego niechcianego dodatku spotyka się z oburzeniem kelnerki. W tle utworu rozbrzmiewa śpiewana przez wikingów piosenka „SPAM, SPAM, lovely SPAM, wonderful SPAM".

### Wszędzie spam

Pojęcie spamu na stałe weszło do naszego codziennego słownika. Według Mail Abuse Prevention System (MAPS) – amerykańskiej organizacji pozarządowej, zapewniającej ochronę przed spamem przy użyciu DNSBL (lub DNS Blacklist) – jako spam należy rozumieć informację przesłaną drogą elektroniczną (nie tylko informację handlową), która spełnia łącznie trzy następujące warunki:

- jej treść jest niezależna od tożsamości odbiorcy, czyli ta sama treść wiadomości może być skierowana do nieograniczonej liczby odbiorców, przez co ma masowy charakter;
- odbiorca wiadomości nie wyraził wcześniej zgody na jej otrzymanie;
- nadawca wiadomości w związku z jej wysłaniem odniesie większe korzyści niż jej adresat w związku z odbiorem tej wiadomości.

### Zakaz rozsyłania treści marketingowych

Najbardziej uciążliwe są codziennie trafiające do naszych skrzynek treści komercyjne, mające zachęcić nas do zakupu towarów lub usług oferowanych przez nadawcę. Ich przesyłanie bez naszej zgody jest zabronione przez obowiązujące przepisy prawa. Zgodnie z art. 10 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, zakazane jest przesyłanie niezamówionej informacji handlowej skierowanej do oznaczonego odbiorcy będącego osobą fizyczną za pomocą środków komunikacji elektronicznej, w szczególności poczty elektronicznej. Podobny zakaz wynika z ustawy Prawo telekomunikacyjne. Działanie takie uznawane jest również za nieuczciwą praktykę rynkową.

Walka ze spamem wymaga zatem naszej aktywności. Na pomoc konsumentom nie przyjdą jednak regulacje dotyczące zwalczania nieuczciwej konkurencji. Co prawda zgodnie z art. 10 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną przesyłanie niezamówionego spamu stanowi czyn, o którym mowa w ustawie o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, jednakże adresatem tych przepisów są konkurenci – a zatem pozostali przedsiębiorcy świadczącym usługi na tym samym, co nadawca spamu, rynku.

### Najpierw zgoda, a dopiero potem oferta

Informację handlową uważa się za zamówioną, jeżeli odbiorca wyraził zgodę na jej otrzymanie, w szczególności udostępnił w tym celu nadawcy swój adres e-mail. Zgodę należy wyrazić, zanim do twojej skrzynki trafi taka wiadomość. Jeżeli otrzymasz niezamówioną ofertę wraz z powiadomieniem o możliwości wyrażenia sprzeciwu co

***Ciężar dowodu, że dana praktyka rynkowa nie stanowi nieuczciwej praktyki wprowadzającej w błąd, spoczywa nie na tobie, ale na przedsiębiorcy, któremu zarzuca się stosowanie nieuczciwej praktyki rynkowej***

do otrzymywania kolejnych podobnych treści, takie działanie będzie niezgodne z prawem. Z powyższego wynika, że w prawie unijnym i polskim przyjęta została zasada opt-in. Zgodnie z nią jednoznaczna zgoda na przesyłanie informacji handlowych powinna zostać udzielona przez odbiorcę przed jej otrzymaniem. W obowiązującym porządku prawnym nie będą zatem nigdy respektowane rozwiązania typu opt-out, to jest polegające na przesyłaniu niezamówionych informacji handlowych wraz z powiadomieniem adresata o możliwości wyrażenia sprzeciwu co do otrzymywania kolejnych informacji handlowych.

### CO TRZEBA PODAĆ WE WNIOSKU O UKARANIE SPAMERA

1. Oznaczenie sądu, do którego jest kierowany, tj. co do zasady sąd rejonowy, w okręgu którego popełniono wykroczenia.
2. Imię inazwisko oraz adres spamera (o ile są one znane), a także inne dane niezbędne do ustalenia jego tożsamości, w tym adres e-mail, z którego wysyłane są niechciane wiadomości.
3. Określenie zarzucanego spamerowi czynu ze wskazaniem miejsca, czasu, sposobu i okoliczności jego popełnienia.
4. Wskazanie dowodów.
5. Twoje imię, nazwisko, adres, datę oraz twój podpis.

Fot. Alphaspirit/123rf.com

**Pamiętaj! Twoja zgoda musi być dobrowolna oraz wyraźna, a nie dorozumiana. Powinna być również wyraźnie oddzielona od innych zgód, na przykład od zgody na przetwarzanie danych osobowych. Innymi słowy, nie powinna mieć miejsca sytuacja, w której jednocześnie, na przykład zaznaczając jedno okienko, wyrażasz zgodę zarówno na otrzymywanie informacji handlowych, jak przetwarzanie twoich danych osobowych.**

## Jak pozbyć się spamu?

Gdy do twojej skrzynki pocztowej trafi niechciana wiadomość, najpierw zweryfikuj, czy w przeszłości wyraziłeś zgodę na otrzymywanie informacji marketingowych od jej nadawcy.
**Jeżeli TAK**, a nie chcesz ich już dostawać, powinieneś uprzednio wyrażoną zgodę cofnąć. Cofnięcie zgody może nastąpić w dowolnym momencie i powinno być równie łatwe jak jej wyrażenie. Jeżeli udzieliłeś jej, wypełniając formularz na stronie internetowej czy też na przykład za pośrednictwem poczty elektronicznej, w ten sam sposób zgodę tę powinieneś móc wycofać.
**Jeśli NIE**, wezwij spamera do zaniechania takiego działania i usunięcia jego skutków. W przypadku braku reakcji możesz zawrzeć wskazane żądania w pozwie. W pozwie możesz ponadto wnieść o:

- zobowiązanie spamera do złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia odpowiedniej treści i w odpowiedniej formie (np. przeprosin w dzienniku ogólnopolskim);
- naprawienia wyrządzonej ci szkody, o ile wskutek jego działań ją poniosłeś;
- zasądzenia odpowiedniej sumy pieniężnej na określony cel społeczny związany ze wspieraniem kultury polskiej, z ochroną dziedzictwa narodowego lub ochroną konsumentów.

## Po co spamerzy rozsyłają wiadomości śmieci?

Spam jest uciążliwy, ale może być również niebezpieczny. Spamerzy nie zawsze nastawieni są wyłącznie na osiągnięcie wyników sprzedażowych. Często dążą oni także do zainfekowania naszych komputerów lub/oraz pozyskania naszych danych. Dlatego nie otwieraj załączników załączanych do przesyłanych ci e-maili ani nie klikaj na zawarte w nich linki.

## Złóż wniosek o ukaranie spamera

Spamming stanowi wykroczenie zagrożone karą grzywny w wysokości od 20 złotych do 5000 złotych. Dlatego, żeby ukarać sprawcę za bombardowanie cię niechcianymi treściami marketingowymi, możesz złożyć bezpośrednio w sądzie wniosek o jego ukaranie.
Dowodami w sprawie o spamming będą wysyłane do ciebie przez spamera informacje handlowe. Nie usuwaj ich ze skrzynki pocztowej.

## Możesz pozwać spamera

Uciążliwe i niewywołane twoim działaniem albo zaniechaniem nakłanianie do nabycia produktów przez telefon, faks, pocztę elektroniczną lub inne środki porozumiewania się na odległość, stanowi nieuczciwą praktykę rynkową. Jeżeli takie działanie zagraża twoim interesom lub je narusza, możesz wnieść przeciwko spamerowi pozew, żądając:

- zaniechania wysyłania do ciebie niezamówionych ofert handlowych;
- usunięcia skutków tej praktyki;
- złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia (przeprosin) odpowiedniej treści i w odpowiedniej formie;
- naprawienia wyrządzonej ci szkody;
- zasądzenia odpowiedniej sumy pieniężnej na określony cel społeczny związany ze wspieraniem kultury polskiej, z ochroną dziedzictwa narodowego lub ochroną konsumentów.

### *Autorki*

**PATRYCJA FINGAS**
Radca prawny
w Kancelarii Andersen
Tax & Legal
*patrycja.fingas@andersentaxlegal.pl*

**NATALIA GAWEŁ**
Adwokat w Kancelarii
Andersen Tax & Legal
*natalia.gawel@andersentaxlegal.pl*

# SKŁADANIE ZAMÓWIENIA W SKLEPIE INTERNETOWYM

# NA CO NIE MUSISZ SIĘ GODZIĆ

*Złożenie zamówienia w sklepie online wiąże się z koniecznością wyrażenia wielu zgód.* ***Często bez zastanowienia godzimy się na wszystko, choć nie jest to konieczne***

## ☑ Oświadczam, że zapoznałem się z regulaminem sklepu internetowego i akceptuję jego treść

Regulamin sklepu internetowego jest dokumentem regulującym warunki jego funkcjonowania, w tym prawa i obowiązki sprzedawcy oraz kupującego. Obowiązek jego posiadania wynika z ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku. o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Zanim dokonasz zakupów, sprzedawca powinien ci go udostępnić. Zwykle akceptujesz go przed finalizacją zamówienia, zaznaczając odpowiednią opcję. Gdy zaznaczasz okienko zgody, sprzedawca uzyskuje potwierdzenie, że udostępnił ci regulamin oraz że wypełnił nałożone na niego przez przepisy prawa obowiązki informacyjne, między innymi o procedurze rozpatrywania reklamacji, przysługującym ci prawie odstąpienia, warunkach płatności etc. Bez zaakceptowania regulaminu nie będziesz mógł sfinalizować zamówienia.

**Pamiętaj! Nawet, gdy wyraziłeś zgodę na treść regulaminu, nie wiążą cię jego postanowienia stanowiące tak zwane klauzule niedozwolone.**

## PARAGRAF NA SPAM

Zgodnie z art. 10 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, zakazane jest przesyłanie niezamówionej informacji handlowej skierowanej do oznaczonego odbiorcy będącego osobą fizyczną za pomocą środków komunikacji elektronicznej, w szczególności poczty elektronicznej. Podobny zakaz wynika z ustawy Prawo telekomunikacyjne. Działanie takie uznawane jest również za nieuczciwą praktykę rynkową.

## ☑ Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych w celach realizacji zamówienia

Przetwarzanie danych osobowych zwykle wymaga twojej zgody. Sklepy internetowe żądają jej, wskazując, że bez jej udzielenia nie będzie możliwa realizacja zamówienia. **To jednak nieprawda.** Nie musisz wyrażać zgody na przetwarzanie danych, żeby twoje zamówienie mogło zostać zrealizowane. Dla ich zgodnego z prawem przetwarzania wystarczający jest już sam fakt, że jest to niezbędne do realizacji zamówienia.

**Pamiętaj! Sprzedawca może przetwarzać tylko dane, które są niezbędne do sfinalizowania umowy. Będzie to imię, nazwisko, adres, e-mail i numer telefonu. Żądanie innych danych powinno wzbudzić twoją czujność.**

## ☑ Wyrażam zgodę na przesyłanie moich danych partnerom handlowym sprzedawcy

Jeżeli sprzedawca chce przetwarzać twoje dane w innych celach niż realizacja zamówienia, na przykład przekazać je swoim partnerom handlowym, bezwzględnie musi uzyskać na to twoją zgodę. Wcale nie musisz jej jednak udzielać.

**Pamiętaj! Uzależnienie realizacji umowy od udzielenia przez ciebie zgody na przetwarzanie danych osobowych jest niezgodne z prawem. Zakaz ten nie dotyczy sytuacji, gdy dane są niezbędne do wykonania tejże umowy. W takim jednak przypadku, jak już wskazano wcześniej, wyrażanie zgody na przetwarzanie danych osobowych i tak nie jest konieczne.**

## KAŻDĄ ZGODĘ MOŻNA COFNĄĆ!

Ktoś kiedyś powiedział, że nic nie jest na zawsze. Dotyczy to również poszczególnych zgód udzielonych sprzedawcy internetowemu. W każdej chwili możesz je cofnąć. Możesz to zrobić w dowolny sposób, nawet telefonicznie. Jednak najlepiej wybrać formę, dzięki której będziesz mógł udowodnić, że tego żądałeś, na przykład wyślij do sprzedawcy oświadczenie o cofnięciu zgody listem poleconym lub e-mailem.

## ☑ Wyrażam zgodę na przesyłanie mi ofert handlowych

Informację handlową uważa się za zamówioną, jeżeli wyraziłeś zgodę na jej otrzymanie, w szczególności udostępniłeś w tym celu nadawcy swój adres e-mail. Zgodę należy wyrazić, zanim do twojej skrzynki trafi taka wiadomość. Jeżeli otrzymasz niezamówioną ofertę wraz z powiadomieniem o możliwości wypisania się, takie działanie będzie niezgodne z prawem. Udzielenie zgody jest dobrowolne. Jeśli nie chcesz otrzymywać treści komercyjnych, nie zaznaczaj okienka zgody. Sprzedawca nie może w takim przypadku uniemożliwić ci realizacji zamówienia.

### *Autorzy*

**PAWEŁ GRZEMBKA**
Prawnik w Kancelarii Andersen Tax & Legal
*pawel.grzembka@andersentaxlegal.pl*

**NATALIA GAWEŁ**
Adwokat w Kancelarii Andersen Tax & Legal
*natalia.gawel@andersentaxlegal.pl*

Komputer Świat od 1998 roku

**Adres redakcji:** 02-672 Warszawa, ul. Domaniewska 52
**internet:** www.komputerswiat.pl, forum.komputerswiat.pl
**e-mail:** redakcja@komputerswiat.pl

**Patrycja Fingas, Natalia Gaweł, Paweł Grzembka, Paweł Jędrysiak, Barbara Kozik, Magdalena Rydel:** autorzy tekstów
**Rafał Kamiński:** redaktor naczelny
**Tomasz Paczuski:** z-ca redaktora naczelnego, szef wydania drukowanego
**Agnieszka Al-Jawahiri:** z-ca redaktora naczelnego, szef wydań specjalnych
**Jolanta Rososińska:** korekta
**Robert Dobrzyński:** dyrektor artystyczny
**Mariusz Rybak:** redaktor graficzny

ringier axel springer

**Wydawca:** RINGIER AXEL SPRINGER POLSKA Sp. z o.o.
**Członek Izby Wydawców Prasy i Związku Kontroli Dystrybucji Prasy**
www.ringieraxelspringer.pl, asp@axelspringer.pl
**Adres:** 02-672 Warszawa, ul. Domaniewska 52
tel. 22 2320000, 22 2320001

**Prezes Zarządu:** Mark Dekan
**Prezes Honorowy:** Wiesław Podkański
**Dyrektor Generalny:** Marcin Biegluk
**Dyrektor Wydawniczy:** Paweł Paczuski
**Dyrektor Finansowy:** Krzysztof Stopa
**Dyrektor Sprzedaży:** Mariusz Wąsiński
**Dyrektor Marketingu:** Olga Korolec

media impact

**Biuro reklamy:** Media Impact
reklama.warszawa@mediaimpact.pl
tel. (12) 2600200 (BOK)

**Business Project Manager:** Paweł Bulwan
**Dział personalny:** Monika Remiszewska
**Księgowość:** Katarzyna Fita (dyrektor)
**Kolportaż:** Rafał Kamiński (dyrektor)
**Produkcja:** Mariusz Gajda
**Druk:** Quad/Graphics Europe Sp. z o.o., Wyszków

**Prenumerata i egzemplarze archiwalne:**
tel. 22 3367901, infolinia 801000869;
e-mail: prenumerata.axel@qg.com (zamówienia)

**Sprzedaż internetowa:** www.literia.pl
**Prenumerata zagraniczna:** www.literia.pl
**E-wydania:** ksplus.pl

Redakcja nie zwraca materiałów niezamówionych, zastrzega sobie prawo redagowania nadesłanych tekstów, nie odpowiada za treść zamieszczanych reklam i ogłoszeń

Zabroniona jest bezumowna sprzedaż czasopisma po cenie niższej od ceny detalicznej ustalonej przez wydawcę. Sprzedaż numerów aktualnych i archiwalnych po innej cenie jest nielegalna i grozi odpowiedzialnością karną.